

RISET KOLABORASI DOSEN DAN MAHASISWA

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP BUDAYA KUALITAS DAN
KINERJA KEUANGAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Akuntansi



Oleh:

BELLA FELANAZITA RAHMATIKA MERTOSONO
2013310882

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2017**

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP BUDAYA KUALITAS DAN
KINERJA KEUANGAN**

Diajukan oleh :

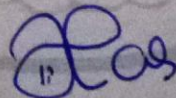
BELLA FELANAZITA RAHMATIKA MERTOSONO

NIM : 2013310882

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 13 Januari 2017



(Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si.Ak.CA.CMA.CIBA)

SKRIPSI

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP BUDAYA KUALITAS DAN KINERJA KEUANGAN

Disusun oleh :

BELLA FELANAZITA RAHMATIKA MERTOSONO

NIM : 2013310882

Dipertahankan di depan Tim Penguji

Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi

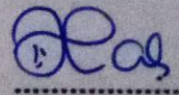
Pada tanggal 23 Januari 2017

Tim Penguji

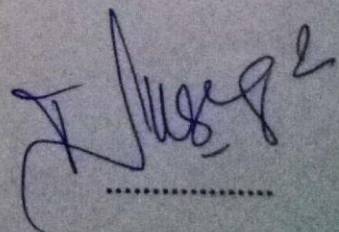
Ketua : Supriyati, SE.,M.Si.,Ak.,CA.,CTA



Sekretaris : Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si.Ak.CA.CMA.CIBA



Anggota : Dr. Dra. Diah Ekaningtias, Ak.,MM.,CA

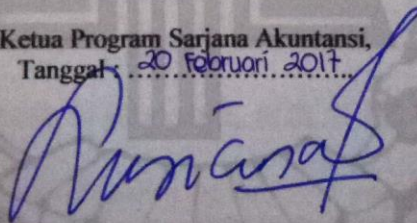


PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bella Felanazita Rahmatika Mertosono
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 20 Februari 1995
N.I.M : 2013310882
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Sarjana
Kosentrasi : Akuntansi Manajemen
Judul : Pengaruh *Total Quality Management* (TQM)
terhadap Budaya Kualitas dan Kinerja Keuangan

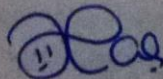
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Akuntansi,
Tanggal : 20 Februari 2017



(Dr. Luciana Spica Almilia, S.E., M.Si., OIA., CPSAK)

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 20 Februari 2017



(Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si.Ak.CA.CMA.CIBA)

MOTTO

“His mercy embraces all things”

PERSEMBAHAN


الله سبحانه وتعالى

Praise and great thanks to Allah SWT that given me the amazing grace, love, strength and health so I can finish this skripsi. “And those who strive for Us, We will surely guide them to Our ways. And indeed, Allah is with the doers of good.” (Al-Ankabut 69)

My Dearest Parents

I want to thank you for always understanding the things I said, the things I didn't say, and the things I never planned on telling you. Thank you for understanding me always. And pap, stay healthy. I love you.

Ibu Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si.Ak.CA.CMA.CIBA

Because of your hard effort in guiding me through a year, Alhamdulillah I can finish my skripsi. Only this word as my gratitude that I can give to you, may God rewards all of your kindness. Thanks a bunch Mam 

Chaki et al.

For Rika Nur Aftari Latief, Vinda Aisya Restika, and Endistria Verosa Augustyvena, those who look strong-smart-“*bener*” outside but letoy inside, thank you for ruin my world in a good-insane way.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, hidayah, serta pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Budaya Kualitas dan Kinerja Keuangan” untuk memenuhi syarat penyelesaian program pendidikan strata satu jurusan akuntansi.

Selain itu penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dalam pengembangan ilmu pengetahuan serta pihak-pihak yang berkepentingan. Skripsi ini terwujud tidak hanya karena kemampuan yang penulis miliki, namun juga didapat karena saran, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya;
2. Ibu Dr. Luciana Spica Almilia, S.E., M.Si., QIA., CPSAK selaku Ketua Jurusan S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya;
3. Ibu Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si.Ak.CA.CMA.CIBA selaku dosen pembimbing;
4. Bapak dan Ibu dosen, staff perpustakaan dan seluruh civitas akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan.

Surabaya, Januari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT	xiv
ABSTRAK	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	12
2.3 Hubungan antar Variabel	21
2.4 Kerangka Pemikiran	34
2.5 Hipotesis Penelitian	35
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	37
3.2 Batasan Penelitian	37
3.3 Identifikasi Variabel	38
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
3.5 Instrumen Penelitian	48
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	51
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	52
3.8 Teknik Analisis Data	53

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

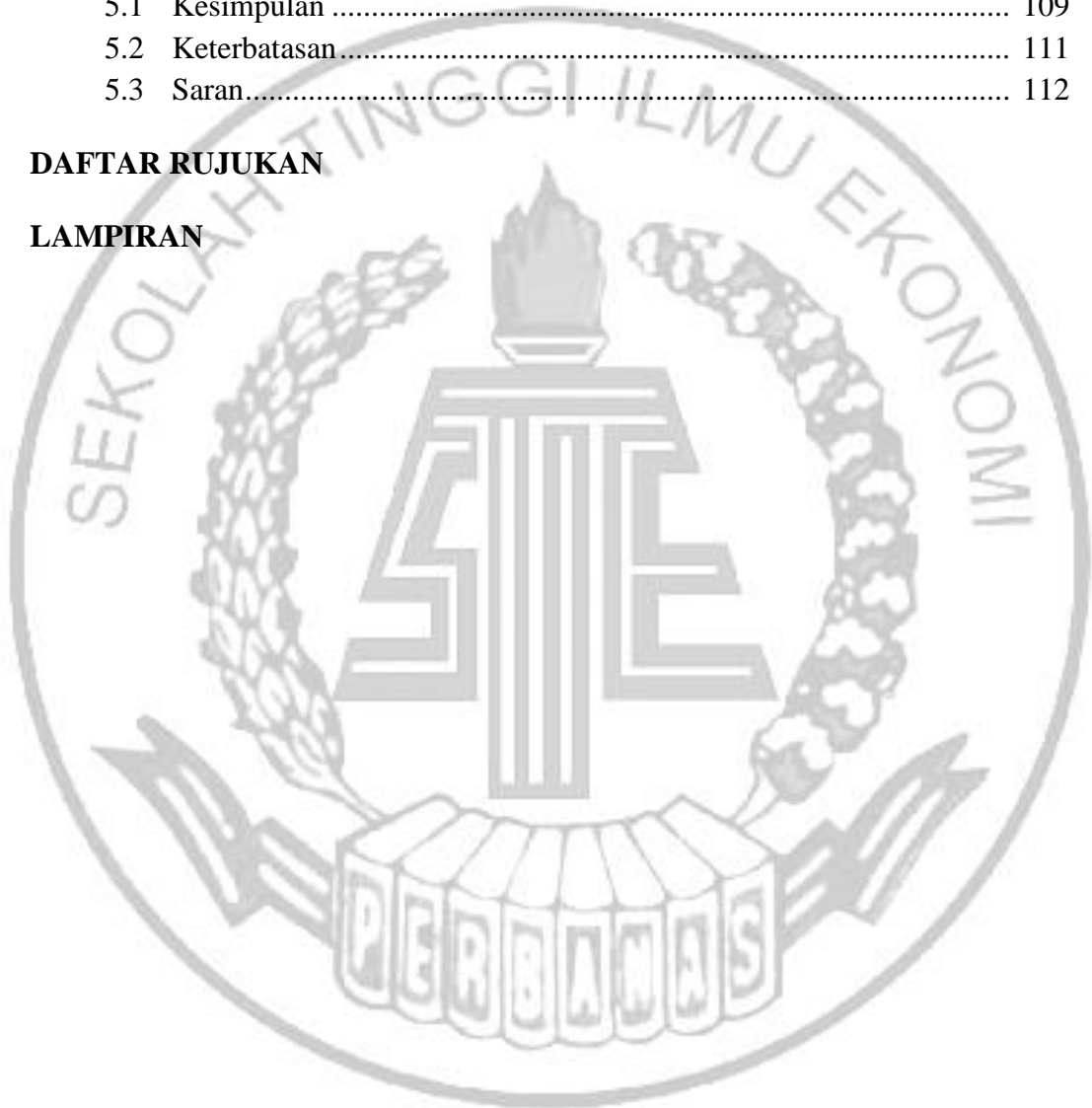
4.1	Gambaran Subyek Penelitian	59
4.2	Analisis Data	67
4.3	Pembahasan.....	
	91

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	109
5.2	Keterbatasan.....	111
5.3	Saran.....	112

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Kriteria Penilaian Variabel TQM dan Variabel Budaya Kualitas	47
Tabel 3.2 : Kriteria Penilaian Variabel Kinerja Keuangan	47
Tabel 3.3 : Kisi-Kisi Kuisioner Deskripsi Responden	48
Tabel 3.4 : Kisi-Kisi Kuisioner Variabel Komitmen Kualitas (X ₁)	48
Tabel 3.5 : Kisi-Kisi Kuisioner Variabel Keterlibatan Pegawai (X ₂)	49
Tabel 3.6 : Kisi-Kisi Kuisioner Variabel Fokus Nasabah (X ₃)	49
Tabel 3.7 : Kisi-Kisi Kuisioner Variabel Manajemen Berbasis Fakta (X ₄)	49
Tabel 3.8 : Kisi-Kisi Kuisioner Variabel Pengendalian dan <i>Monitoring</i> Proses (X ₅)	50
Tabel 3.9 : Kisi-Kisi Kuisioner Variabel Efektifitas Insentif Kualitas (X ₆)	50
Tabel 3.10 : Kisi-Kisi Kuisioner Variabel Orientasi Perbaikan Lanjutan (X ₇)	50
Tabel 3.11 : Kisi-Kisi Kuisioner Variabel Budaya Kualitas (Y ₁)	51
Tabel 3.12 : Kisi-Kisi Kuisioner Variabel Kinerja Keuangan (Y ₂)	51
Tabel 4.1 : Data Sampel Penelitian	60
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	61
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	61

	Halaman
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Kualitas	63
Tabel 4.7 : Hasil Uji Validitas Variabel Keterlibatan Pegawai	63
Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas Variabel Fokus Nasabah	64
Tabel 4.9 : Hasil Uji Validitas Variabel Manajemen Berbasis Fakta	64
Tabel 4.10 : Hasil Uji Validitas Variabel Pengendalian dan <i>Monitoring</i> Proses	64
Tabel 4.11 : Hasil Uji Validitas Variabel Efektifitas Insentif Kualitas	65
Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas Variabel Orientasi Perbaikan Lanjutan	65
Tabel 4.13 : Hasil Uji Validitas Variabel Budaya Kualitas	65
Tabel 4.14 : Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Keuangan	66
Tabel 4.15 : Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.16 : Kategori <i>Mean</i> Variabel Penelitian	69
Tabel 4.17 : Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Komitmen Kualitas	70
Tabel 4.18 : Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Keterlibatan Pegawai	72
Tabel 4.19 : Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Fokus Nasabah	73
Tabel 4.20 : Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Manajemen Berbasis Fakta	74
Tabel 4.21 : Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Pengendalian dan <i>Monitoring</i> Proses	75

Tabel 4.22	: Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Efektifitas Insentif Kualitas	77
Tabel 4.23	: Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Orientasi Perbaikan Lanjutan	79
Tabel 4.24	: Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 4.25	: Hasil Uji Statistik F terhadap Budaya Kualitas	81
Tabel 4.26	: Hasil Uji Statistik F terhadap Kinerja Keuangan	81
Tabel 4.27	: Hasil Uji t terhadap Budaya Kualitas	83
Tabel 4.27	: Hasil Uji t terhadap Kinerja Keuangan	85
Tabel 4.28	: Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Variabel	88

DAFTAR GAMBAR

Halaman

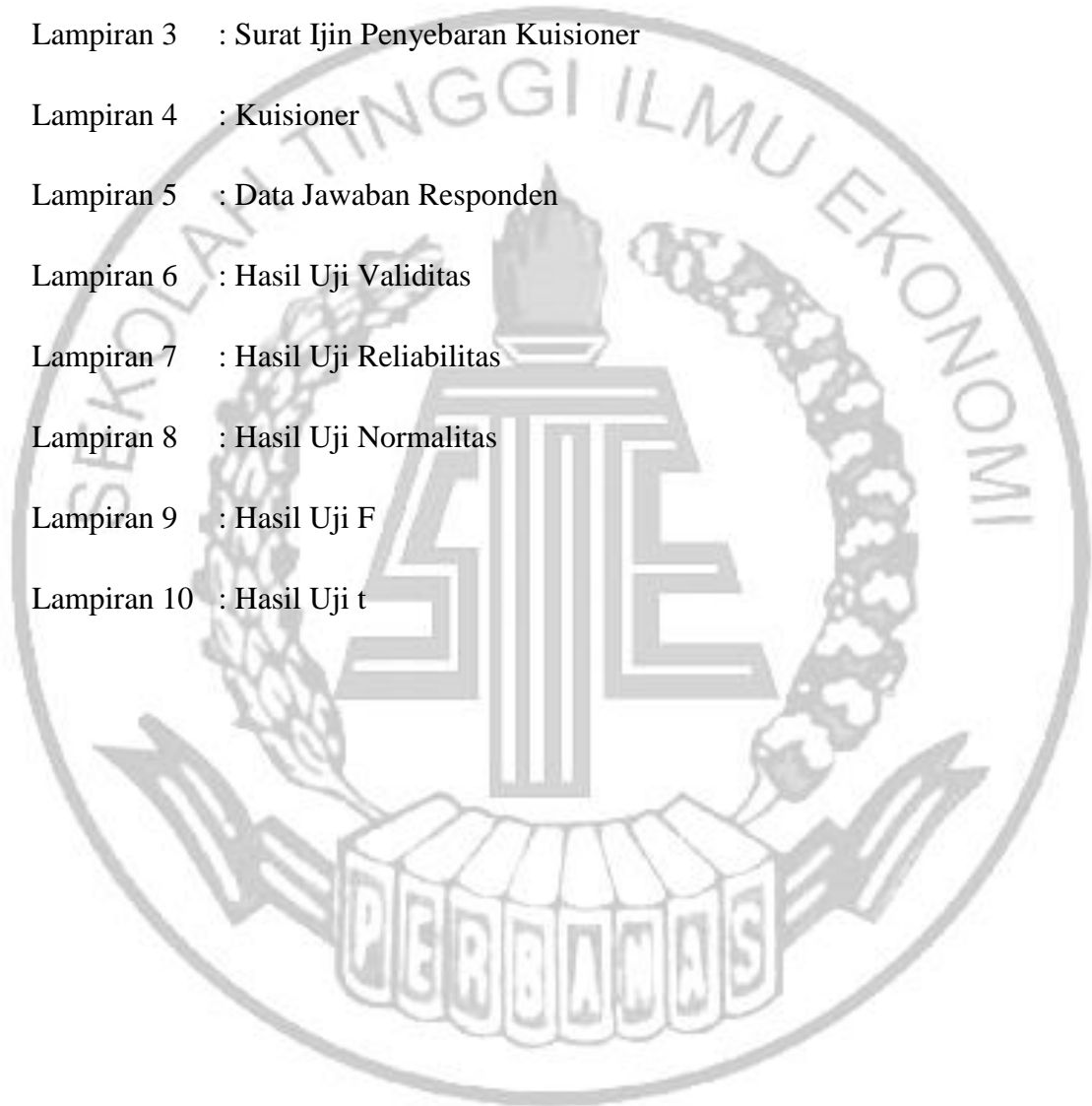
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Teoritis

36



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Data Populasi Bank
- Lampiran 2 : Data Sampel
- Lampiran 3 : Surat Ijin Penyebaran Kuisisioner
- Lampiran 4 : Kuisisioner
- Lampiran 5 : Data Jawaban Responden
- Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 7 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 8 : Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 9 : Hasil Uji F
- Lampiran 10 : Hasil Uji t



THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) ON THE QUALITY CULTURE AND FINANCIAL REPORT

Bella Felanazita Rahmatika Mertosono
STIE Perbanas Surabaya
Email: 2013310882@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Total Quality Management (TQM) on the quality culture and financial report. This is a quantitative research with the sample consisting of 36 bank companies out of 94 bank companies listed on Bank Indonesia. The sample was taken by using census method. The data were analyzed by using multiple regression analysis. Based on the results obtained from the results of the data analysis, it can be concluded that only quality effectivity and maintaining and monitoring process has significant effect on quality culture, meanwhile variables that affect financial report significantly are quality commitment and maintaining and monitoring process. simultaneously have a significant effect on trading volume activity.

Key words : *Total Quality Management, TQM, quality culture, financial reporting*

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP BUDAYA KUALITAS DAN KINERJA KEUANGAN

Bella Felanazita Rahmatika Mertosono
STIE Perbanas Surabaya
Email: 2013310882@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap budaya kualitas dan kinerja keuangan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan sampel yang terdiri dari 36 bank dari 94 perusahaan yang terdaftar di Bank Indonesia. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode sensus. Metode analisis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa hanya variabel pengendalian dan monitoring proses dan variabel efektifitas insentif kualitas yang berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas, sementara itu variabel yang mempengaruhi kinerja keuangan hanya variabel komitmen kualitas dan variabel pengendalian dan monitoring proses.

Kata kunci : *Total Quality Management, TQM, quality culture, financial repo*